Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2015–2016

Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

3148

Vragen van leden **Mei Li Vos** en **Nijboer** (beiden PvdA) aan de ministers van Economische Zaken en van Financiën over *het bericht «Nog geen uitspraken vanwege schending bankierseed»* (ingezonden 23 juni 2016).

Antwoord van Minister **Dijsselbloem** (Financiën) (ontvangen 13 juli 2016).

Vraag 1
Bent u op de hoogte van het bericht «Nog geen uitspraken vanwege schending bankierseed»?[1]

Antwoord 1
Ja.

Vraag 2
Hoe oordeelt u over de ontwikkeling dat een jaar na invoering van de bankierseed de Tuchtcommissie nog geen enkele uitspraak heeft gedaan?

Vraag 3
Klopt het dat de stichting Tuchtrecht Banken 43 van de 57 klachten over mogelijke overtredingen heeft afgewezen en betekent dit dat de meeste meldingen niet zijn voorgelegd aan de Tuchtcommissie? Waarom zijn zoveel meldingen afgewezen? Hoe oordeelt u over deze ontwikkeling?

Antwoord 2 en 3
De invoering van de eed of belofte en de daarmee samenhangende tuchtrechtelijke regeling voor bankmedewerkers is op 1 april 2015 in werking getreden. Voor personen die reeds op het moment van inwerkingtreding bij dezelfde bank werkten, gold overgangsrecht. De overgangstermijn bedroeg een jaar vanaf het moment van inwerkingtreding. Dit betekent dat alle bankmedewerkers uiterlijk 1 april 2016 een eed of belofte moeten hebben afgelegd en moeten zijn onderworpen aan de hierbij behorende gedragscode en tuchtrechtelijke regeling.
Tuchtrecht heeft tot doel de kwaliteit en integriteit van de uitoefening van werkzaamheden te bewaken en de interne orde en discipline (tucht) binnen een groep te handhaven. Tuchtrecht is primair gericht op de beoordeling van

[1] http://fd.nl/ondernemen/1145733/jaar-na-invoering-bankierseed-nog-geen-uitspraken-door-tuchtcommissie

ah-tk-20152016-3148
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2016

de vraag of een individu de voor de groep geldende normen en regels heeft nageleefd.
Bij de stichting Tuchtrecht Banken kan melding worden gedaan van overtredingen van de gedragscode behorende bij de eed of belofte. De zogenoemde «aanklager» van de stichting Tuchtrecht Banken (de algemeen directeur DSI) beoordeelt de meldingen en fungeert als een soort «filterfunctie»: meldingen die naar zijn oordeel niet tot een gegronde klacht kunnen leiden, worden niet voorgelegd aan de Tuchtcommissie, behoudens de mogelijkheid van beroep. In het eerste jaar van de stichting Tuchtrecht Banken (van 1 april 2015 tot 1 april 2016) heeft de stichting Tuchtrecht Banken 57 meldingen ontvangen. Momenteel zijn 6 klachten aanhangig bij de Tuchtcommissie. De eerste uitspraken zullen naar verwachting eind 2016 openbaar worden.
Het niet aanbrengen van een groot deel van de klachten bij de Tuchtcommissie c.q. het (vooralsnog) uitblijven van uitspraken van de Tuchtcommissie is verklaarbaar. Het eerste jaar was een overgangsjaar. Het tuchtrecht kent geen terugwerkende kracht. Veel van de tot op heden ingediende klachten hadden betrekking op de periode voor de inwerkingtreding van het tuchtrecht. Om die reden zijn deze klachten niet bij de Tuchtcommissie aangebracht. Een ander deel van de klachten had betrekking op civielrechtelijke geschillen met banken over het beleid van de bank c.q. de interpretatie van wet- en regelgeving in plaats van op (mogelijk) tuchtrechtelijk laakbaar handelen van de (individuele) bankmedewerker. Dit valt onder de competentie van de burgerlijke rechter of de geschilleninstantie Kifid. De stichting Tuchtrecht Banken heeft deze klagers gewezen op de mogelijkheid van Kifid of de burgerlijke rechter voor de beëindiging van het geschil. Dubbeling en (ongewenste) samenloop tussen strafrecht, bestuursrecht, waaronder het toezicht door De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM), civiel recht en tuchtrecht dienen zoveel mogelijk voorkomen te worden.[2] Daarnaast bevat de tuchtrechtelijke regeling waarborgen voor een behoorlijke procesgang, zoals het recht op hoor en wederhoor, redelijke termijnen en het bestaan van een beroepsmogelijkheid. Hiermee is noodzakelijkerwijs enige tijd c.q. doorlooptijd gemoeid, waardoor op dit moment nog geen uitspraken zijn gedaan.

Vraag 4
In hoeverre is stichting Tuchtrecht Banken toegankelijk voor burgers om overtredingen van bankiers en verzekeraars te melden, gezien de meeste overtredingen worden afgewezen, voordat ze aan de Tuchtcommissie worden voorgelegd? Ziet u stichting Tuchtrecht Banken als een laagdrempelige instantie, waar burgers terecht kunnen die benadeeld zijn door bankiers en verzekeraars? Zo ja, op welke wijze? Zo nee, bent u van plan om actie te ondernemen?

Antwoord 4
Naar mijn indruk is de stichting Tuchtrecht Banken een laagdrempelige instantie waar burgers een klacht kunnen indienen over (mogelijk) tuchtrechtelijk laakbaar handelen door een (individuele) bankmedewerker. Een klacht kan worden ingediend via het invullen van een digitaal formulier met NAW-gegevens en een toelichting waarop de klacht betrekking heeft. Er worden nauwelijks tot geen nadere (vorm)vereisten gesteld, zoals het doorlopen van een interne klachtenregeling bij de bank of het moeten voldoen van een vergoeding (zogenoemd klachtgeld). Wel kent de tuchtrechtelijke regeling een filterfunctie waardoor meldingen die naar het oordeel van de «aanklager» niet tot een gegronde klacht kunnen leiden niet worden aangebracht bij de Tuchtcommissie. Hiertegen kan een klager in beroep bij de Voorzitter van de Tuchtcommissie (herzieningsverzoek). Alsdan zal de Tuchtcommissie zich buigen over de vraag of dit onder de reikwijdte van het tuchtrecht valt of niet.
Ik acht het van belang dat voor consumenten zoveel mogelijk (op voorhand) duidelijk is tot welke instantie deze zich kunnen wenden. De geschilleninstantie Kifid en de stichting Tuchtrecht Banken voeren hiertoe momenteel overleg hoe de onderlinge afbakening tussen beide instanties voor consumenten

[2] Vergelijk ook de memorie van toelichting bij de invoering van de tuchtrechtelijke regeling, Kamerstukken II 2013/2014, 33 918, nr. 10, p 5/6.

(nader) verduidelijkt kan worden en hoe beide instanties dossiers snel kunnen uitwisselen indien daartoe aanleiding bestaat.

Vraag 5
Bankiers beloven in de bankierseed dat ze het belang van de klant centraal zullen stellen, de klant zo goed mogelijk zullen inlichten en dat ze zich zullen inspannen om het vertrouwen in de financiële sector te behouden en bevorderen; hoe oordeelt u over het feit dat gedupeerde franchisenemers die jarenlang klant waren van een bank geen inzage kregen in hun eigen kredietdossier, terwijl banken op basis van artikel 35 lid 1 van Wet Bescherming Persoonsgegevens verplicht zijn om klanten volledige inzage te geven in hun dossier?

Vraag 6
Hoe oordeelt u over het feit dat de klachten van deze gedupeerden franchisenemers (over het niet toestaan van inzage in eigen dossier) zijn afgewezen door de stichting Tuchtrecht Banken, waardoor deze klachten niet voorgelegd zijn aan de Tuchtcommissie terwijl deze klanten wel in hun recht stonden?

Vraag 7
In hoeverre zijn banken en bankiers (mede)verantwoordelijk wanneer ze een toekomstige franchisenemer financiering toekennen op basis van onjuiste informatie die verstrekt is door de franchisegever? Moeten banken voordat ze financiering toekennen aan franchisenemers onderzoeken of de verstrekte informatie juist is? Valt het controleren van de informatie die verstrekt is door franchisegevers onder de zorgplicht van banken?

Vraag 8
Hoe oordeelt u over het feit dat banken gedupeerde franchisenemers weigeren te informeren waarom er (in sommige gevallen onterecht) krediet is toegekend en dat ook deze klachten van gedupeerde franchisenemers door stichting Tuchtrecht banken zijn afgewezen, terwijl in de bankierseed bankiers beloven om zich in te zetten om het vertrouwen in de financiële sector te behouden en bevorderen.

Antwoord 5 tot en met 8
In mijn hoedanigheid van Minister van Financiën kan ik niet treden in een geschil tussen gedupeerde klanten en een bank. Dit is aan de burgerlijke rechter of de geschilleninstantie Kifid en ingeval van (mogelijk) tuchtrechtelijk laakbaar handelen van een (individuele) bankmedewerker aan de stichting Tuchtrecht Banken. Voor de volledigheid verwijs ik hierbij naar de hiervoor weergegeven mogelijkheid voor een consument om een herzieningsverzoek bij de voorzitter van de Tuchtcommissie in te dienen indien zijn klacht niet aan de Tuchtcommissie wordt voorgelegd.
In algemene zin ben ik van mening dat financiële instellingen adequate informatie dienen te verstrekken aan klanten, investeerders en andere belanghebbenden. Hiermee wordt inzicht geboden in en verantwoording afgelegd over het eigen functioneren en algemene keuzes. Voor een meer uitgebreide uiteenzetting van het belang van transparantie verwijs ik naar de hiernavolgende beantwoording van vraag 9.

Vraag 9
In hoeverre is er voldoende transparantie in de financiële sector als klanten geen motivering van de bank krijgen waarom wel of geen financiering is verstrekt, terwijl banken hiervoor wel staatsgaranties kunnen aanvragen waardoor gevolgen van mogelijke inschattingsfouten van de banken aan de samenleving ten laste worden gelegd?

Antwoord 9
Sinds het uitbreken van de financiële crisis zijn veel maatregelen genomen en resultaten bereikt om de financiële sector stabieler en meer dienstbaar te maken en het vertrouwen in de sector te herstellen. Zoals mijn brief aan de Tweede Kamer van 21 juni 2016 laat zien is de financiële sector er nog niet in

geslaagd het vertrouwen terug te winnen.[3] Hoeveel maatregelen er ook worden genomen, uiteindelijk blijft de grote uitdaging voor de financiële sector zelf om te laten zien dat de cultuur echt is veranderd, waarbij risico's niet langer worden afgewenteld op de belastingbetaler en geen misbruik wordt gemaakt van de informatievoorsprong op de klant.
De overheid stelt hierbij kaders waaraan instellingen moeten voldoen. Daarnaast kan regelgeving een prikkel geven om gewenst gedrag te stimuleren en ongewenst gedrag te ontmoedigen. Om het vertrouwen in financiële instellingen te versterken, is cruciaal dat de sector hierbinnen zelf de leiding neemt. Dit betekent dat financiële instellingen niet alleen naar de letter van wet- en regelgeving handelen, maar zelf initiatieven ontplooien om standaarden aan te leggen die overtuigend tegemoet komen aan maatschappelijke verwachtingen. En dat zelfstandig verantwoording wordt afgelegd over het realiseren van deze standaarden. Transparantie is van belang om hierbij in de praktijk als leidraad te hanteren. Een dienstbare financiële sector geeft op een overzichtelijke manier inzicht in het eigen functioneren en de gemaakte keuzes in de bedrijfsvoering, en legt hier ook verantwoording over af. De banken hebben hierin goede stappen gezet door initiatief te nemen om de eed of belofte uit te breiden naar alle bankmedewerkers en een tuchtrechtelijke regeling te introduceren. Ik verwacht van banken dat ze hierin stappen blijven zetten.

Vraag 10
Bent u van plan om met De Nederlandsche Bank en Autoriteit Financiële Markten in overleg te gaan om dit vraagstuk te prioriteren?

Antwoord 10
Een adequate procesgang bij de stichting Tuchtrecht Banken lijkt geborgd. DNB en de AFM houden toezicht op een integere en beheerste bedrijfsvoering c.q. het naleven van de zorgplicht door financiële ondernemingen. De toezichthouders zullen – indien nodig – maatregelen treffen, waaronder het opleggen van een boete of dwangsom.
Voor de volledigheid merk ik hierbij op dat DNB en de AFM momenteel onderzoek doen naar de wijze waarop banken en verzekeraars invulling geven aan de eed of belofte. Zo wordt onderzocht welke inspanningen banken en verzekeraars hebben verricht bij de invoering van de eed of belofte en hoe banken de rol zien van de eed of belofte bij het creëren van een integere en beheerste bedrijfsvoering. De resultaten van dit onderzoek worden na de zomer 2016 verwacht.

[3] Kamerstuk 32 013, nr. 132.